# MINISTRY OF COMMUNITY AND SOCIAL SERVICES

# MINISTRY OF CHILDREN'S SERVICES

*2003-2004*
*Accessibility Plan*

Ontario

104-06016/

# Table of Contents


| | |
|---|---|
| **Introduction** | **Page 3** |
| **Joint Accessibility Plan** | **Page 4** |
| **Report on Achievements** | **Page 5** |
| **Commitments and Strategies for 2003-2004** | **Page 11** |
| **Methods to be Taken to Prevent New Barriers** | **Page 11** |
| **Business Areas to be Reviewed** | **Page 12** |
| **Actions to be Taken** | **Page 14** |
| **For More Information** | **Page 17** |

# Introduction

In 2001, there were an estimated 1.5 million people in Ontario with self-disclosed disabilities. This number is expected to increase as the population ages.

In December 2001, the *Ontarians with Disabilities Act, 2001* (ODA) was passed into law. Its purpose is to improve opportunities for people with disabilities and to provide for their involvement in the identification, removal and prevention of barriers to their full participation in the life of the province.

One of the requirements under the ODA is that Ontario government ministries, municipalities, hospitals, school boards, colleges, universities, and public transportation organizations develop annual accessibility plans to make programs, services and buildings more accessible to people with disabilities. The plans must be made available to the public.

In the Speech from the Throne, delivered on November 20, 2003, the Ontario government confirmed its commitment to working with Ontarians with disabilities on meaningful legislation that will allow them to fully participate in building a stronger province.

This document is the first annual accessibility plan for the Ministry of Community and Social Services and the Ministry of Children's Services. The plan describes improvements to accessibility that the ministries have made to date and their commitments for the balance of the 2003-2004 fiscal year.

# Joint Accessibility Plan

This is a joint accessibility plan for the Ministry of Community and Social Services and the new Ministry of Children's Services.

When this plan was prepared, there was one ministry known as the Ministry of Community, Family and Children's Services. It had the responsibility to provide income and employment supports for people with disabilities, many services for children with disabilities and their families, as well as services for individuals with developmental disabilities.

Shortly before the release of this plan, the new Ministry of Children's Services was created. This new ministry now has responsibility for programs and services for children that had been a part of the Ministry of Community, Family and Children's Services, including early years, child care and services for children with special needs. The remaining components of the former Ministry of Community, Family and Children's Services currently comprise the Ministry of Community and Social Services.

These two ministries will continue to share administrative services such as human resources, financial planning, and communications. In addition, many of the programs of the Ministry of Children's Services will be delivered through the existing network of province-wide regional offices of the Ministry of Community and Social Services. As these two ministries continue to work together closely, their accessibility commitments will also be a shared effort.

In this plan, the term "ministry" will be used for points that are historical and refer to the former Ministry of Community, Family and Children's Services. The term "ministry" will also refer to commitments that are jointly shared by both ministries. When we say the ministry is strongly committed to removing barriers to people with disabilities, it is both ministries that share this important commitment. For items that are unique to one ministry only, we will refer to the name of the ministry or the program area within that ministry.

# Report on Achievements

As a ministry responsible for many programs and services for children and adults with disabilities and for their families, a large part of our everyday work includes identifying and removing barriers to people with disabilities. In this section, we are presenting some of our achievements.

While we are proud of these accomplishments, we also recognize that there is much more work to be done and the process of removing barriers will be ongoing. The ministry is strongly committed to improving accessibility for people with disabilities in all aspects of our work.

## *Accessibility Plan Initiatives*

The ministry established an Accessibility Planning Committee with representatives from each of the ministry's six divisions, five key corporate branches, as well as from the Ontario Public Service Employees Union (OPSEU) and the Association of Management, Administrative and Professional Crown Employees of Ontario (AMAPCEO). This committee includes several employees with disabilities. A number of key activities were undertaken to assist with the development of this year's plan:

- A questionnaire was sent to branches throughout the ministry to seek help in identifying barriers and solutions. Responses were used to establish the priorities to be addressed in the coming year and to develop a strategy to prevent new barriers.

- A memo from the Deputy Minister was sent to all staff to inform them of the ministry's *Ontarians with Disabilities Act, 2001* (ODA) initiatives and to ask for their assistance in identifying barriers and solutions.

- A confidential electronic mailbox was created to allow employees to identify barriers. This mailbox will remain in place so that employees can continue to identify barriers to themselves, their colleagues, applicants, clients, or the public.

- Throughout the accessibility planning process, the ministry ODA lead met with colleagues from other ministries to share best practices in accessibility planning.

- The ministry consulted with the Accessibility Directorate of Ontario.

## *Achievements Relating to Key Sections of the ODA*

### Government Buildings, Structures, and Premises

In 1996, the ministry developed a ministry design standard to help meet the needs of staff and clients with disabilities. The standard includes both ergonomic and accessibility requirements. As a result, most ministry offices designated to serve the public have

building entrances, reception and waiting areas, client service counters, interview rooms and male/female washrooms that are accessible. In most cases, these features exceed the barrier-free requirements described for them in the Ontario Building Code.

The Ontario Disability Support Program (ODSP) offices, which primarily serve people with disabilities, must also meet a checklist of additional ministry accessibility requirements. As a result, most ODSP offices now comply with the 1997 edition of the Ontario Building Code requirements for building entrances, reception areas and washrooms, even though they are located in buildings that pre-date these requirements.

Building or office renovations required to accommodate individual employees with disabilities or to accommodate clients or the public with disabilities, are addressed on a priority basis by the ministry Accommodation Planning Unit.

Several ministry staff, including employees with disabilities, participated on an Ontario Public Service Technical Sub-committee to document the evacuation issues of people with disabilities. The work of this sub-committee was considered in the development of recently updated evacuation procedures for the Queen's Park complex.

## New Leases

The ministry will only consider new lease locations that comply with the barrier-free requirements contained in the 1997 Ontario Building Code.

## Government Goods and Services

The ministry included accessibility and ergonomic requirements in the project development and implementation contract for the Automating Social Assistance Project and for the subsequent Business Transformation Project. For example, an assistive technology consultant was retained to test the software to make sure that it met accessibility and ergonomic requirements.

## Internet Site

The ministry's public website (www.cfcs.gov.on.ca) was made accessible to people with disabilities in December 2002. The new website for the Ministry of Children's Services (www.children.gov.on.ca) is also accessible.

In response to client concerns, the ministry has reduced barriers to information on a number of ministry programs, services, and supports by providing information on the Internet. This allows easy access from local communities and makes the information accessible to those who use assistive devices to operate their computers. The following is a selection of key webpages now available on the Internet:

- The Ontario Disability Support Program (ODSP) webpage includes the revised ODSP policy directives as well as access to the ODSP handbook, Employment Supports brochure, office listings, and other information. (http://www.cfcs.gov.on.ca/CFCS/en/programs/IES/OntarioDisabilitySupportProgram/default.htm)

- The Early Years Challenge Fund webpage provides information on grants available to help communities develop successful early years projects, including projects designed to increase accessibility. Information about these services and supports include descriptions of the programs, eligibility criteria, and how to access and/or apply for the grant. (http://www.children.gov.on.ca/CS/en/programs/EarlyYearsChallengeFund/default.htm)

- The Ontario Early Years webpage describes the centres and services available across the province to help parents and caregivers give children under the age of six the best start in life. (http://www.ontarioearlyyears.ca/oeyc/en/home.htm)

- The Children with Special Needs webpage provides accessible, one-stop access to information on services and supports for children with complex special needs and their families delivered and/or funded by the Ministry of Children's Services, Ministry of Health and Long-Term Care, and the Ministry of Education. Information about these services and supports include descriptions of the programs, eligibility criteria, and how to access and/or apply for the programs. (http://www.children.gov.on.ca/CS/en/programs/SpecialNeeds/default.htm)

### Publications

The ministry provides official publications in accessible formats on request. In addition, Employment Supports forms are available in Braille, audiocassette, and large print.

## *Accommodation of Employees and Applicants with Disabilities*

All staff were issued a communication reminding them of their rights and responsibilities for employment accommodation under the *Ontario Human Rights* Code and the *Ontarians with Disabilities Act, 2001* (ODA).

All ministry managers and supervisors were directed to take the ODA training on accommodating employees and applicants with disabilities offered by the Shared Services Bureau. In addition, the training was recommended to non-management staff working in the areas of human resources, employee relations and health and safety. On the recommendation of individual managers, other staff have also taken this training.

The ministry has a long history of special initiatives in the area of employment accommodation of employees with disabilities, including past pilot projects to:

- identify barriers to assistive devices created by a software development program;
- change the IBM ScreenReader to make it compatible with ministry software;
- research accommodation options for complex accessibility cases; and,
- develop evaluation processes to assist employees and managers in selecting computer accommodations.

During these pilot projects, the ministry provided advice and assistance on complex accommodations to several other ministries, including working with an elevator company to design and install a more accessible elevator control panel for an employee.

The ministry follows the Management Board Secretariat policy on employment accommodation, which requires managers to accommodate employees and applicants for work-related barriers based on individual needs. Accommodations ranging from flexible schedules and sit/stand workstations, to assistive technology for computer access, have been provided. Services such as sign language interpreters, readers, attendants, and job coaches are also frequently used. Consultants are often hired for work site assessments, customizing assistive technology to ministry software, and for job coaching, when required.

Over the years, the ministry has also researched and undertaken a variety of unique accommodations. Customizing a desk to accommodate the insertion of a wheelchair control, training several staff on the use of an Epipen for a colleague with a severe allergy, providing alternate work techniques for an employee with a learning disability, and constructing a safe storage area for an electric wheelchair in a ministry parking lot are some examples.

On a regular basis, accommodations are also provided to applicants for the recruitment process. Examples include providing interpreters, readers, note-takers, accessible format materials, assistive technology, and extra time for tests or interviews. In one case, research was undertaken to identify the specific barrier to an applicant with an anxiety disorder, which resulted in a change to the interview panel format as an accommodation.

The ministry also has a dedicated Workplace Discrimination and Harassment (WDHP) co-ordinator and 41 volunteer WDHP advisors across the ministry. The co-ordinator and advisors provide employees with information on the options available to them to address any unresolved issues regarding employment accommodation and disability-related discrimination or harassment. In the past year, the WDHP co-ordinator has delivered information sessions on the WDHP program, including information on employment accommodation, to over 700 managers and staff across the ministry. During a period of significant redeployment of staff, the ministry used a team approach to redeploy employees with disabilities and medical conditions. Employment accommodation consultants provided advice on barrier removal in the redeployment process and for potential job placements.

A Human Resources office in the ministry is informally participating in co-operative education outreach programs, to provide youth with disabilities with unpaid practical work experience within the ministry. Three youth were placed in positions to help them develop the skills necessary for their successful transition from secondary school to the workplace or post-secondary education. Since their work placement experiences, all three have returned to the ministry through a competitive process and obtained paid positions under the Summer Experience Program.

## *Improving Accessibility for Clients and the Public with Disabilities*

### The Ontario Disability Support Program

The Ontario Disability Support Program (ODSP) has established a relationship with the ODSP Action Coalition, a coalition of organizations of and for people with disabilities, to identify and respond to barriers in the ODSP program. This consultation resulted in the creation of four working groups, which include ministry staff and coalition members. These working groups are focussing on removing barriers in the application process, the disability adjudication process, the Employment Supports Program, and local office service delivery.

The ODSP policy directives were changed to provide policy information in a simpler format and in plain language. As a result, staff have more flexibility in their decision-making, allowing them to better accommodate the individual needs of people with disabilities.

In response to a concern raised by clients that information management problems were creating barriers, a new information management system and file room has been created in the Disability Adjudication Unit to help manage client correspondence more effectively. The unit has also changed internal procedures and conducted related staff training to fast-track disability determination packages.

The ODSP Health Status Report and the Activities of Daily Living Index were revised and combined into a single form after receiving extensive input from the Ontario Medical Association. The revised forms have been shared with staff from several legal clinics. The changes make the forms clearer and easier for medical professionals to understand, which should speed up the disability adjudication process.

To better respond to client service issues, ODSP staff have developed a draft of the model ODSP office which is a plan of future best practices for local and regional office design. It addresses issues related to physical and attitudinal barriers and promotes respect and dignity for ODSP clients.

### Other Initiatives

In June 2003, the Ontario Works Branch held a forum with municipal delivery agents from across the province called "Beyond the Barriers". Participants shared best practices for meeting the needs of Ontario Works participants with multiple barriers to employment, including barriers faced by people with disabilities.

In developing the Ontario's Early Years Plan, some initiatives focussed on the service and support needs of children with special needs (e.g., mental illness, autism) and their families. Other initiatives are designed for children generally and benefit some children with special needs.

The Early Years Challenge Fund matches community contributions to support innovative community projects that meet the needs of children and families. Several projects have been funded that address accessibility. For example:

- The Canadian National Institute for the Blind (CNIB) established service delivery partnerships with the Ontario Early Years Centres (OEYCs) in 18 areas within the province. This allows the CNIB to expand its current services to make OEYCs accessible for children who are blind or visually impaired.

A TTY line (Telephone Teletype or telephone device for the deaf) was established to complement the 1-800 toll-free number on the www.ontarioearlyyears.ca website so that parents with disabilities can access information about their local Ontario Early Years Centre.

Infant Development Programs are part of a continuum of early years prevention and early intervention programs in Ontario. One of their roles is to enhance the growth and development of infants and young children with developmental disabilities or at risk for developmental delay. These programs were expanded in 2001 to provide service to children aged 3 to 5 years.

In the fall of 2000, the ministry amended regulations under the *Day Nurseries Act* to permit the use of special needs resourcing and fee subsidies to improve access to approved recreation programs by school-age children (aged 6 to 12 years) with special needs. Special needs resourcing provides staff, equipment, supplies or services to support children with special needs in integrated child care settings, including approved school-age recreation programs.

In May 2001, a multi-year plan for developmental services was announced to enhance services and supports for adults with developmental disabilities and their families and to attract and retain more quality caregivers. The ministry has also made a commitment to build new places in the community for adults with developmental disabilities to live. In addition, the *Developmental Services Act* and its regulations were updated to remove outdated and insensitive language.

# Commitments and Strategies for 2003-2004

The goal of this joint accessibility plan is to reduce barriers and improve accessibility for people with disabilities who are staff, clients, and members of the public.

The ministry is committed to three important areas for action this year:

- We will look at ways to prevent new barriers.
- Certain business areas will be reviewed to see if any barriers exist.
- The ministry will implement specific projects or activities in the areas of barrier identification and prevention, communications, facilities, and technology.

## Methods to be Taken to Prevent New Barriers

During the 2003-2004 fiscal year, the ministry will undertake the following activities to prevent new barriers from being created:

- The Accessibility Planning Committee will continue to meet to implement the ministry's accessibility plan. This Committee will provide a focal point for questions about accessibility planning.
- The web master will conduct accessibility reviews of all new webpages for the Internet websites to ensure they meet accessibility standards.
- The Human Services Information and Information Technology Cluster, which is responsible for information technology systems, will research accessibility standards for software purchase development, design, and upgrade.
- The Cluster will also develop a procedure for ministry information systems staff to identify and report barriers in information systems.
- The business planning process outlines the ministry's overall direction and key strategies for the upcoming fiscal year. In order to ensure that future proposed programs and services stemming from this process do not create barriers, the Human Resources Branch (HRB) will develop a checklist on ODA compliance for staff to use during the business planning process. For example, this checklist will help to integrate accessibility planning considerations into procurement, communications and building and accommodation decisions.

- The Human Resources Branch will also develop materials on ODA requirements to include in the training session for ministry staff involved in the business planning process.

- The ministry's Human Resources Branch is also currently developing a training framework and curriculum for new managers that will include an ODA module.

- A handout on ODA rights and responsibilities will be developed and included in the participant's handout package for the orientation session for new employees. Similar content will be included in the on-line orientation website. In addition, new managers and supervisors will be directed to undertake the on-line ODA training.

- The ministry's Communications and Marketing and Human Resources branches will work together to develop a communications plan to increase awareness among all staff of the ministry's ODA responsibilities and awareness of disability issues.

## Business Areas to be Reviewed

The following ministry business areas have been identified as priority areas for review in 2003-2004. This section is divided into three parts: acts and regulations; policies and programs; and practices and services.

### *Acts and Regulations*

Through our ministry-wide consultation process, no act or regulation was identified for a barrier review analysis in the current year. In future years, the ministry will identify relevant acts or regulations for a barrier review analysis as part of our regular business planning cycle.

### *Policies and Programs*

#### Employee Assistance Program (EAP)

The contract requirements for the vendors who provide employee assistance programs to ministry staff will be reviewed to determine if a TTY line is available and if their website is accessible.

#### Disability Awareness Training

The ODSP disability awareness training session will be reviewed and upgraded. The new content will be incorporated directly into the current ODSP program training module. This will make disability awareness an integral component of program training for ODSP staff and is designed to improve customer service to ODSP clients. In addition, the

ministry will try to get organizations involved in helping to improve disability awareness training for staff.

### Disability Adjudication Operational Review

The Disability Adjudication Unit's processes will be reviewed to identify and remove barriers to ODSP program applicants.

## *Practices and Services*

### Recruitment Practices

Recruitment procedures and practices will be reviewed to determine if any barriers exist. This initiative will include research on best practices in other jurisdictions.

### TTY Services

The Human Resources Branch will review TTY line access to ministry offices that serve the public.

### Evacuation Procedures

Research into the practices of other jurisdictions will be conducted to identify a variety of strategies for effective evacuation of people with disabilities. This review will be made available to managers to assist them in updating or creating site-specific evacuation plans to meet the individual needs of people with disabilities in their buildings.

### ODSP Service Delivery

A review of the current approach to service delivery will be conducted for the ODSP program. This will include a review of the Interactive Voice Response (IVR) system to expand it and include program information. The IVR allows social assistance recipients to obtain details about their cases and benefits through a touch-tone phone, seven days a week.

### ODSP Information Management Processes

The ODSP program management network will develop a strategy to review business processes related to information management in an effort to remove barriers that have been identified.

### ODSP System Generated Letters

The purpose, content and format of ODSP system generated letters to clients will be reviewed to identify and remove barriers such as the extensive use of legal terminology, repetitiveness of information and complex language. Stakeholders will have an opportunity to provide input.

### ODSP Office Assessment

The ministry will conduct a review of all ODSP offices to determine which aspects of the proposed model office will be implemented and how.

## Actions to be Taken

In addition to the above commitments, the ministry is planning to complete the following activities. The Accessibility Planning Committee will monitor the implementation of these initiatives, provide regular reports to the Chief Administrative Officer (CAO), and update staff. The committee will continue to consult with the Accessibility Directorate of Ontario on the implementation of this plan, and on preparations for the 2004-2005 plan.

### *Barrier Identification and Prevention*

This year the ministry will:

- Maintain and monitor the confidential electronic mailbox account Access.MCFCS@css.gov.on.ca to allow all employees to continue to identify barriers to people with disabilities in any aspect of their work.

- Inform all staff of their responsibility for complying with the "Guidelines for Implementing the Procurement Provisions of the *Ontarians with Disabilities Act, 2001*" when they are distributed by Management Board Secretariat.

- Support managers and employees in effectively locating consultants to assist in accommodating employees and applicants with disabilities or health issues by developing a Request for Qualification for ergonomic consultants.

- Develop a checklist for providing accessible meetings and make it available to staff.

- Research best practices on managing fragrance sensitivity in the workplace.

- Build and strengthen linkages between regional ODSP offices and local advocacy groups (e.g., CMHA, CNIB), service providers and community agencies.

- Develop a strategy to review the current service delivery model of ODSP.

- Revise the ODSP program training curriculum to include the revised ODSP policy directives and methods for using staff discretion to accommodate the individual needs of clients.

- Research and develop a tool (e.g., checklist) on accessibility for an interministerial policy development process for children with complex special needs.

## *Improved Accessibility in Communications*

This year the ministry will:

- Purchase TTYs for the Communications and Marketing Branch and for the Service Delivery Model Technology (SDMT) Help Desk that offers technical support for the SDMT software.

- Create an on-line toolkit on the appropriate use of TTYs and make it available to all staff.

- Inform staff of the procedures for responding to requests for accessible formats of official documents.

- Research options for more efficiently providing accessible format versions of official ministry documents.

- Explore options for providing ODSP forms, letters, and other written information in accessible formats.

## *Improved Accessibility of Facilities*

This year the ministry will:

- Implement new Government of Ontario barrier-free design guidelines when they are released by the Ontario Realty Corporation.

- Revise the Manager's Guide to Accommodations Services (a guide on building and office design) to include sections on the accommodation of employees with disabilities and the requirements of the ODA.

- Review and verify potential barriers that were identified during the ministry barrier-identification exercise. Areas to be reviewed include physical barriers relating to limited accessible parking, office and washroom doors, layout of work areas, meetings areas and an elevator. The ministry will create a list of priorities for action.

## *Improved Accessibility in Technology*

This year the ministry will:

- Make the intranet site (an internal ministry website available to all staff) accessible. An intranet strategy will be developed by March 2004.

- Identify and promote the Business Consulting/Quality Assurance (BC/QA) group as the focal point for information systems staff to identify and report barriers in information systems and software.

- Research accessibility standards for information hardware and software.

- Conduct an ergonomic assessment of the Service Delivery Model Technology (SDMT) software to identify potential barriers or health and safety issues for staff. SDMT is a state-of-the-art database for social assistance programs.

# For More Information

Questions or comments about the Ministry of Community and Social Services and the Ministry of Children's Services accessibility plan are always welcome. Please contact:

**For general inquiries:**
In Toronto call: 416-325-5666.
Toll-free from across Ontario: 1-888-789-4199.
TTY number: 1-800-387-5559.
E-mail: mcssinfo@gov.on.ca

**Ministry website addresses:**
Ministry of Community and Social Services: www.cfcs.gov.on.ca
Ministry of Children's Services: www.children.gov.on.ca

The Human Resources Branch is co-ordinating the accessibility planning process for both ministries. You may also direct questions or comments to:

Colette Kent
Director, Human Resources Branch
Phone: (416) 327-4755
TTY: (416) 327-4817
E-mail: colette.kent@css.gov.on.ca

Visit the Ministry of Citizenship's Accessibility Ontario web portal at: www.gov.on.ca/citizenship/accessibility. The site promotes accessibility and provides information and resources on how to make Ontario a barrier-free province.

Alternate formats of this document are available free upon request from:

Publications Ontario
880 Bay Street, Toronto, ON M7A 1N8. Tel: (416) 326-5300
Out of town customers except Ottawa call: 1-800-668-9938
In Ottawa, call (613) 238-3630 or toll-free 1-800-268-8758
TTY Service 1-800-268-7095

Queens Printer for Ontario

ISSN 1708-3214 (Print)

*Ce document est disponible en français.*

# MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES

# MINISTÈRE DES SERVICES À L'ENFANCE

*PLAN D'ACCESSIBILITÉ*
*2003-2004*

Ontario

# Table des matières


| | |
|---|---|
| **Introduction** | **Page 3** |
| **Plan commun d'accessibilité** | **Page 4** |
| **Rapport sur les réalisations** | **Page 5** |
| **Engagements et stratégies en 2003-2004** | **Page 12** |
| **Mesures à adopter pour éviter tout nouvel obstacle** | **Page 12** |
| **Secteurs d'activité à étudier** | **Page 13** |
| **Mesures à prendre** | **Page 15** |
| **Renseignements** | **Page 18** |

# Introduction

En 2001, environ 1,5 million d'Ontariennes et d'Ontariens disaient avoir un handicap. On s'attend à ce que ce nombre augmente, compte tenu du vieillissement de la population.

En décembre 2001, la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) a été adoptée. Cette loi vise à offrir davantage de possibilités aux personnes handicapées et à obtenir leur concours pour déterminer, éliminer et prévenir les obstacles qui les empêchent de participer pleinement à la vie de la province.

La LPHO exige entre autres que les ministères du gouvernement de l'Ontario, les municipalités, les hôpitaux, les conseils scolaires, les collèges et universités et les organisations de transport en commun élaborent tous les ans des plans d'accessibilité pour rendre leurs programmes, services et édifices plus accessibles aux personnes handicapées. Ces plans doivent être mis à la disposition du public.

Dans le Discours du Trône du 20 novembre 2003, le gouvernement de l'Ontario a réitéré son engagement de collaborer avec les personnes handicapées de la province afin d'élaborer une loi importante qui leur permettra de participer pleinement à l'édification d'un Ontario plus fort.

Le présent document est le premier plan d'accessibilité annuel du ministère des Services sociaux et communautaires et du ministère des Services à l'enfance. Il décrit les mesures que les ministères ont prises jusqu'à maintenant pour améliorer l'accessibilité et leurs engagements pour le reste de l'exercice 2003-2004.

# Plan commun d'accessibilité

Ce plan d'accessibilité est commun au ministère des Services sociaux et communautaires et au nouveau ministère des Services à l'enfance.

À l'époque de l'élaboration de ce plan, un seul ministère, connu sous le nom de ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance, était notamment chargé des programmes de soutien du revenu et de l'emploi pour les personnes handicapées, de nombreux services destinés aux enfants handicapés et à leurs familles, ainsi que des services offerts aux personnes souffrant d'une déficience intellectuelle.

Peu avant la diffusion du plan, un ministère des Services à l'enfance a été créé. Ce nouveau ministère est désormais responsable des programmes et des services destinés aux enfants, qui relevaient auparavant du ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance. C'est le cas notamment des services spécifiques à la petite enfance, aux gardes d'enfants, et aux enfants ayant des besoins particuliers. Tous les autres programmes et services relevant de l'ancien ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance dépendent maintenant du ministère des Services sociaux et communautaires.

Les deux ministères continueront à partager des services administratifs comme les ressources humaines, la planification des finances et les communications. De plus, bon nombre des programmes du ministère des Services à l'enfance seront gérés par le réseau actuel des bureaux régionaux du ministère des Services sociaux et communautaires répartis dans toute la province. De même que les deux ministères continueront à collaborer étroitement dans leur travail, leurs engagements en matière d'accessibilité seront également communs.

Dans ce plan, le terme « ministère » est utilisé pour toute référence au passé, et se réfère dans ce cas à l'ancien ministère des Services à la collectivité, à la famille et à l'enfance. Le terme « ministère » est également utilisé pour les engagements partagés par les deux ministères. Lorsque nous disons que le ministère s'engage fermement à éliminer les obstacles aux personnes handicapées, cela signifie que les deux ministères partagent cet engagement primordial. Lorsqu'un élément ne concerne que l'un des deux ministères, il est alors fait référence au nom de ce ministère ou de son programme.

# Rapport sur les réalisations

En tant que ministère responsable de nombreux programmes et services destinés aux enfants handicapés et à leurs familles, une grande partie de nos activités consiste à repérer et à éliminer les obstacles auxquels les personnes handicapées sont confrontées. Dans cette partie du plan, nous exposons certaines de nos réalisations.

Bien que nous soyons fiers de ces réalisations, nous admettons également qu'il reste beaucoup à faire, et que l'élimination des obstacles est un processus continu. Le ministère s'est vraiment engagé à améliorer l'accessibilité des personnes handicapées dans toutes les facettes de ses activités.

## *Initiatives concernant le plan d'accessibilité*

Le ministère a créé un Comité sur la planification de l'accessibilité avec une représentation de chacune des six divisions du ministère, de cinq directions ministérielles clés, du Syndicat des employées et employés de la fonction publique de l'Ontario (SEFPO) et de l'Association des employées et employés gestionnaires, administratifs et professionnels de la couronne de l'Ontario (AEEGAPCO). Ce comité comprend également des employés handicapés. Plusieurs activités clés ont été entreprises dans le cadre de l'élaboration du plan de cette année :

- Un questionnaire a été envoyé aux directions de tout le ministère pour demander de l'aide au repérage des obstacles et des solutions. Les réponses ont servi à établir les priorités auxquelles le ministère s'attaquera au cours de l'année à venir et à concevoir une stratégie permettant de prévenir de nouveaux obstacles.

- Une note de service du sous-ministre a été transmise à tout le personnel pour le mettre au courant des initiatives du ministère aux termes de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) et pour lui demander son concours pour repérer les obstacles et trouver des solutions.

- Une boîte aux lettres électronique a été créée pour permettre aux employés de cerner les obstacles, en toute confidentialité. Cette boîte aux lettres restera en place pour que le personnel puisse continuer à repérer les obstacles auxquels lui-même, ses collègues, les candidats, les clients ou le public sont confrontés.

- Durant tout le processus de planification, la personne responsable de l'application de la LPHO au sein du ministère a rencontré des collègues d'autres ministères afin de partager les pratiques exemplaires en matière de planification de l'accessibilité.

- Le ministère a consulté la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario.

## *Réalisations concernant les principaux articles de la LPHO*

### Bâtiments, structures et locaux du gouvernement

En 1996, le ministère a élaboré des normes de conception ministérielles pour répondre aux besoins du personnel et de la clientèle handicapés. Les normes incluent des exigences en matière d'ergonomie et d'accessibilité à la fois. Par conséquent, la plupart des bureaux du ministère utilisés pour des services au public ont des entrées, des salles de réception et d'attente, des guichets de service à la clientèle, des salles d'entrevue et des toilettes pour les femmes et les hommes qui sont accessibles. Dans la plupart des cas, ces caractéristiques dépassent les exigences en matière d'accès facile décrites dans le Code du bâtiment de l'Ontario.

Les bureaux du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) qui servent principalement les personnes handicapées doivent également respecter les exigences supplémentaires en matière d'accessibilité figurant sur une liste de contrôle du ministère. Par conséquent, la plupart des bureaux du POSPH respectent désormais l'édition de 1997 du Code du bâtiment de l'Ontario, pour ce qui est des entrées des bâtiments, des zones de réception et des toilettes, même si ces installations sont situées dans des bâtiments qui datent d'avant le Code.

Les rénovations de bâtiments ou de bureaux permettant de faire face aux besoins d'adaptation des employés handicapés ou qui permettent de recevoir les clients ou le public handicapés reçoivent la priorité de la part de l'Unité de l'aménagement des locaux du ministère.

Plusieurs employés du ministère, y compris des employés handicapés, ont siégé à un sous-comité technique de la fonction publique de l'Ontario afin de documenter les problèmes d'évacuation des personnes handicapées. Les travaux de ce sous-comité ont été pris en compte dans l'élaboration de procédures d'évacuation mises à jour récemment pour le complexe de Queen's Park.

### Nouveaux baux

Le ministère n'envisagera de louer de nouveaux locaux que s'ils respectent les exigences d'accès facile du Code du bâtiment de l'Ontario de 1997.

### Biens et services du gouvernement

Le ministère a inclus des exigences en matière d'ergonomie et d'accessibilité dans le contrat de conception et de mise en œuvre du Projet d'aide sociale automatisée et du Projet de remaniement des activités, qui aura lieu ultérieurement. Par exemple, on a retenu les services d'un consultant en technologie d'aide pour tester le logiciel afin de veiller au respect des exigences d'accessibilité et d'ergonomie.

## Site Internet

Le site Web du ministère (www.cfcs.gov.on.ca) a été rendu accessible aux personnes handicapées, en décembre 2002. Le nouveau site Web du ministère des Services à l'enfance (www.children.gov.on.ca/CS/fr/default.htm) est également accessible.

En réponse aux préoccupations de la clientèle, le ministère a atténué les obstacles à l'information concernant un certain nombre de programmes, services et mécanismes de soutien ministériels en offrant des renseignements sur Internet. Ceci facilite l'accès des collectivités locales et rend les renseignements accessibles aux personnes qui se servent d'appareils fonctionnels pour utiliser leurs ordinateurs. Voici quelques exemples des pages Web clés disponibles sur Internet :

- Le site Web du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) contient les nouvelles directives d'orientation du POSPH ainsi que l'accès au Manuel du POSPH, à la brochure sur le Soutien de l'emploi, à la liste des bureaux locaux, et à d'autres renseignements. (http://www.cfcs.gov.on.ca/CFCS/fr/programs/IES/OntarioDisabilitySupportProgram/default.htm)

- La page Web sur le Fonds d'aide au développement de la petite enfance offre des renseignements sur les subventions disponibles pour aider les collectivités à concevoir des plans sur la petite enfance couronnés de succès, y compris des projets visant à accroître l'accessibilité. Les renseignements sur ces services et mécanismes de soutien incluent des descriptions des programmes, des critères d'admissibilité et des explications sur le mode d'accès aux subventions ou de demandes de subvention. (http://www.children.gov.on.ca/CS/fr/programs/EarlyYearsChallengeFund/default.htm)

- La page Web sur la petite enfance décrit les centres et les services disponibles dans toute la province pour aider les parents et les aidantes et aidants à donner aux enfants âgés de moins de six ans le meilleur départ possible dans la vie. (http://www.ontarioearlyyears.ca/oeyc/fr/home.htm)

- La page Web des Services pour enfants ayant des besoins particuliers offre un guichet unique d'information, accessible, sur les services et mécanismes de soutien destinés aux enfants ayant des besoins particuliers complexes et à leurs familles, et qui sont offerts ou financés par le ministère des Services à l'enfance, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et le ministère de l'Éducation. Les renseignements sur ces services et mécanismes de soutien incluent des descriptions des programmes, les critères d'admissibilité et des explications sur le mode d'accès aux subventions ou la présentation de demandes de subvention. (http://www.children.gov.on.ca/CS/fr/programs/SpecialNeeds/default.htm)

**Publications**
Le ministère offre des publications officielles dans des formats accessibles, sur demande. De plus, les formulaires pour le Soutien de l'emploi sont disponibles en braille, imprimés en gros caractères, et sur cassettes audio.

## *Adaptations pour les employés et les candidats handicapés*

Tout le personnel a été informé de ses droits et responsabilités en matière d'adaptation du lieu de travail aux termes du *Code des droits de la personne* de l'Ontario et de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO).

Tous les gestionnaires et superviseurs du ministère ont dû suivre une formation sur les exigences de la LPHO en matière d'adaptation pour les employés et les candidats handicapés, formation offerte par le Bureau des services communs. Par ailleurs, la formation a été recommandée au personnel non gestionnaire œuvrant dans les domaines suivants : ressources humaines, relations avec les employés, et santé et sécurité. Sur la recommandation de certains gestionnaires, d'autres employés ont également suivi cette formation.

Le ministère a une longue tradition d'initiatives spéciales dans le domaine de l'adaptation de l'emploi pour les personnes handicapées, y compris des projets pilotes antérieurs visant à :

- repérer les obstacles aux appareils fonctionnels créés par un programme d'élaboration de logiciel;
- modifier le lecteur écran d'IBM pour le rendre compatible avec le logiciel du ministère;
- faire des recherches sur les options en matière d'adaptations pour les cas d'accessibilité complexes;
- concevoir des processus d'évaluation pour aider les employés et les gestionnaires à choisir des adaptations informatiques.

Dans le cadre de ces projets pilotes, le ministère a offert à plusieurs ministères des conseils et une aide à propos d'adaptations complexes. Il a par exemple collaboré avec une compagnie d'ascenseurs pour concevoir et installer un panneau de commande d'ascenseur plus accessible pour un employé.

Le ministère respecte la politique du Secrétariat du Conseil de gestion sur l'adaptation des emplois, politique qui exige que les gestionnaires tiennent compte des obstacles professionnels auxquels font face les employés et les candidats, compte tenu des besoins individuels. Les adaptations vont de l'organisation d'horaires souples, à des postes de travail assis/debout, ou à la technologie d'aide permettant d'assurer l'accès aux ordinateurs. On a souvent recours aux services suivants : interprètes gestuels, lecteurs, accompagnateurs et moniteurs de formation. On engage fréquemment des consultants pour qu'ils viennent évaluer le lieu de travail, proposent une technologie d'aide sur mesure pour le logiciel du ministère et servent de moniteurs de formation, le cas échéant.

Au fil des années, le ministère a aussi fait des recherches et instauré bon nombre d'adaptations uniques. L'adaptation d'un bureau permettant d'insérer une commande de fauteuil roulant, la formation dispensée à plusieurs membres du personnel pour leur apprendre à utiliser un EpiPen pour un collègue ayant une allergie grave, la prestation d'autres techniques de travail pour un employé ayant des difficultés d'apprentissage, et la construction de locaux d'entreposage sécuritaires d'un fauteuil roulant électrique dans un parc de stationnement du ministère, en sont quelques exemples.

De façon régulière, on a également offert des adaptations aux candidats dans le cadre du processus de recrutement. Citons les exemples suivants : interprètes, lecteurs, preneurs de notes, matériel dans un format accessible, technologie d'aide, et temps supplémentaire pour les tests et les entrevues. Dans un cas, on a effectué des recherches pour cerner l'obstacle précis auquel devait faire face un candidat souffrant d'un trouble anxieux, ce qui a entraîné une modification du format de l'entrevue.

Le ministère a également un coordonnateur responsable exclusivement du Programme de prévention de la discrimination et du harcèlement au travail (PPDHT) ainsi que 41 conseillers bénévoles pour ce programme, dans tout le ministère. Le coordonnateur et les conseillers offrent au personnel des conseils sur les options à leur disposition pour résoudre tout problème non résolu concernant l'adaptation des emplois, et la discrimination et le harcèlement au travail liés au handicap. L'année dernière, le coordonnateur du PPDHT a organisé des séances d'information sur le programme et transmis des renseignements sur l'adaptation des emplois à plus de 700 gestionnaires et employés du ministère. Au cours d'une période de redéploiement important de son personnel, le ministère s'est appuyé sur la notion d'équipe pour redéployer le personnel handicapé ou ayant des problèmes d'ordre médical. Les conseillers en adaptation des emplois ont offert des conseils sur l'élimination des obstacles dans le cadre du processus de redéploiement et de placements professionnels éventuels.

Un bureau des ressources humaines au sein du ministère participe officieusement aux programmes d'enseignement coopératif et de sensibilisation, de façon à permettre aux jeunes handicapés d'acquérir une expérience professionnelle non rémunérée au ministère. Trois jeunes ont été placés de façon à les aider à acquérir les compétences qui leur permettront de faire une transition en douceur entre les études secondaires et le monde du travail ou l'éducation postsecondaire. Depuis la fin de leur placement professionnel, tous les trois ont obtenu, par le biais d'un concours, un poste rémunéré au sein du ministère, dans le cadre du Programme Expérience Été.

## *Amélioration de l'accessibilité du public et des clients handicapés*

### Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées

Le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) a établi des liens avec l'Action Coalition du POSPH, une coalition d'organismes et de personnes handicapées, pour repérer et d'éliminer les obstacles au sein du POSPH. Cette consultation a débouché sur la création de quatre groupes de travail qui incluent du personnel du ministère et des membres de la coalition. Ces groupes de travail mettent

l'accent sur l'élimination des obstacles dans le cadre du processus de demande, du processus de décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées, du Programme de soutien de l'emploi et de la prestation de services administratifs locaux.

Les directives du POSPH ont été modifiées pour fournir des renseignements en matière de politique de façon plus simple et dans un langage simple. En conséquence, le personnel dispose d'une plus grande souplesse pour la prise de décisions, ce qui lui permet de mieux tenir compte des besoins particuliers des personnes handicapées et de prévoir les adaptations nécessaires.

Compte tenu d'une préoccupation exprimée par les clients, à savoir que les problèmes de gestion de l'information étaient source d'obstacles, un nouveau système de gestion de l'information et une salle des dossiers ont été créés au sein de l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées pour aider à administrer la correspondance et la clientèle de façon plus efficace. L'unité a aussi modifié les modalités internes et organisé une formation connexe du personnel afin d'accélérer le processus de décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées.

On a révisé et combiné en un seul formulaire le Rapport sur l'état de santé du POSPH et l'Indice des activités de la vie quotidienne, après avoir reçu de nombreux commentaires de l'Ontario Medical Association. Les formulaires révisés ont été partagés avec le personnel de plusieurs cliniques d'aide juridique. Les changements apportés rendent les formulaires plus clairs et plus faciles à comprendre par les professionnels du monde médical, ce qui devrait accélérer le processus de décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées.

Pour mieux tenir compte des problèmes liés au service à la clientèle, le personnel du POSPH a conçu un modèle de bureau pour le POSPH, qui est un plan de pratiques exemplaires futures en matière de conception de bureaux locaux et régionaux. Ce modèle tient compte des problèmes liés aux obstacles physiques et comportementaux, et favorise le respect et la dignité pour la clientèle du POSPH.

## Initiatives diverses

En juin 2003, la Direction du programme Ontario au travail a organisé un forum avec les agents de prestation de services municipaux de toute la province, intitulé « Surmonter les obstacles ». Les participants ont partagé les pratiques exemplaires permettant de satisfaire les besoins des participants du programme Ontario au travail faisant face à des obstacles multiples en matière d'emploi, y compris des obstacles auxquels les personnes handicapées sont confrontées.

Dans le cadre de l'élaboration du Plan d'action sur la petite enfance, certaines initiatives ont mis l'accent sur les besoins en matière de service et de soutien des enfants ayant des besoins particuliers (p. ex., maladie mentale, autisme) et de leurs familles. D'autres initiatives s'adressent aux enfants en général et bénéficient à certains enfants ayant des besoins particuliers.

Le Fonds d'aide au développement de la petite enfance accorde des contributions correspondant au montant des contributions communautaires aux projets communautaires novateurs qui tiennent compte des besoins des enfants et de leurs familles. Plusieurs projets portant sur l'accessibilité ont été financés. En voici un exemple.

- L'Institut canadien national pour les aveugles (INCA) a noué des partenariats en matière de prestation de services avec les Centres de la petite enfance de l'Ontario dans 18 régions de la province. Ceci permet à l'INCA de donner de l'ampleur à ses services actuels afin de rendre les centres accessibles aux enfants qui sont aveugles ou qui ont une déficience visuelle.

Une ligne ATS (téléscripteur ou appareil de communication pour sourds) a été créée et s'ajoute au numéro sans frais 1 800 figurant sur le site Web www.ontarioearlyyears.ca, pour donner aux parents handicapés l'accès aux renseignements sur leur centre de la petite enfance de l'Ontario.

Les programmes de développement du nourrisson font partie d'un continuum de programmes de prévention et d'intervention précoce en Ontario. Un de leurs rôles consiste à favoriser la croissance et le développement des nourrissons et des jeunes enfants ayant une déficience intellectuelle ou qui risquent d'avoir un retard du développement. Ces programmes ont pris de l'ampleur en 2001 afin de fournir des services aux enfants âgés de 3 à 5 ans.

À l'automne 2000, le ministère a modifié les règlements pris en application de la *Loi sur les garderies* afin d'autoriser l'utilisation de ressources et de places subventionnées pour les enfants ayant des besoins particuliers, pour améliorer l'accès aux programmes récréatifs approuvés des enfants d'âge scolaire (de 6 à 12 ans) ayant des besoins particuliers. Les ressources comprennent : personnel, équipement, fournitures ou services visant à appuyer les enfants ayant des besoins particuliers au sein de services de garde d'enfants intégrée, y compris des programmes récréatifs approuvés destinés aux enfants d'âge scolaire.

En mai 2001, un plan pluriannuel de services aux personnes ayant une déficience intellectuelle et à leurs familles a été annoncé. Le plan vise à améliorer les services et les mécanismes de soutien des adultes ayant une déficience intellectuelle et de leurs familles, et d'attirer et de garder un plus grand nombre d'aidantes et d'aidants de qualité. Le ministère s'est également engagé à construire de nouveaux logements dans la collectivité pour les adultes ayant une déficience intellectuelle. En outre, la *Loi sur les services aux personnes ayant une déficience intellectuelle* et les règlements pris en application de cette loi ont été mis à jour afin d'éliminer tout langage désuet et inapproprié.

# Engagements et stratégies en 2003-2004

L'objectif de ce plan commun d'accessibilité consiste à réduire les obstacles et à améliorer l'accessibilité des personnes handicapées parmi le personnel, la clientèle et le public.

Le ministère s'est engagé à agir cette année dans trois champs d'intervention importants :

- Nous essaierons de prévenir les nouveaux obstacles.
- Nous examinerons certains secteurs d'activité pour déterminer s'il y a présence d'obstacles.
- Le ministère mettra en oeuvre des projets et des actions spécifiques dans les domaines du repérage et de la prévention des obstacles, des communications, des locaux et de la technologie.

## Mesures à adopter pour éviter tout nouvel obstacle

Durant l'exercice 2003-2004, le ministère entreprendra les activités suivantes afin de prévenir la création de nouveaux obstacles.

- Le Comité sur la planification de l'accessibilité du ministère continuera de se réunir afin de mettre en œuvre le plan d'accessibilité du ministère. Ce comité servira d'organisme-ressource pour les questions concernant la planification de l'accessibilité.
- Le webmestre effectuera un examen de l'accessibilité de toutes les nouvelles pages Web des sites Internet, pour veiller à ce qu'elles respectent les normes d'accessibilité.
- Le Groupement ITI pour les services à la personne, qui est responsable des systèmes de technologie de l'information du ministère, entreprendra des recherches sur les normes d'accessibilité pour l'achat, la conception et la mise à jour des logiciels.
- Le groupement élaborera aussi des modalités permettant au personnel responsable des systèmes d'information au sein du ministère de repérer et de signaler les obstacles touchant les systèmes d'information.
- Le processus de planification des activités précise l'orientation générale du ministère et les stratégies clés pour l'exercice à venir. Pour veiller à ce que les programmes et services futurs proposés issus de ce processus ne créent pas

d'obstacles, la Direction des ressources humaines concevra une liste de contrôle sur la conformité à la LPHO, dont le personnel se servira durant le processus de planification des activités. Par exemple, cette liste de contrôle permettra d'intégrer la planification de l'accessibilité aux décisions touchant les achats, les communications, les bâtiments et les locaux.

- La Direction des ressources humaines concevra du matériel sur les exigences de la LPHO qui sera utilisé lors des séances de formation du personnel ministériel responsable du processus de planification des activités.

- La Direction des ressources humaines du ministère est également en train d'élaborer un cadre et un curriculum de formation pour les nouveaux gestionnaires, qui inclura un module sur la LPHO.

- Une brochure sur les droits et responsabilités en vertu de la LPHO sera conçue et ajoutée à la trousse qui sera distribuée aux participants lors de la séance d'orientation des nouveaux employés. Un contenu similaire sera inclus sur le site Web d'orientation en ligne. Par ailleurs, les nouveaux gestionnaires et superviseurs devront suivre la formation en ligne sur la LPHO.

- La Direction des communications et de la commercialisation et la Direction des ressources humaines du ministère collaboreront pour établir un plan de communications pour mieux sensibiliser tout le personnel aux responsabilités du ministère en vertu de la LPHO ainsi qu'aux problèmes touchant les personnes handicapées.

## Secteurs d'activité à étudier

Les secteurs d'activité suivants du ministère ont été identifiés comme secteurs d'examen prioritaires en 2003-2004. Cette partie est divisée en trois sections : lois et règlements; politiques et programmes; et pratiques et services.

### *Lois et règlements*

Durant tout le processus de consultation à l'échelle du ministère, aucune loi et aucun règlement n'ont été identifiés en vue de l'analyse des obstacles durant l'exercice en cours. À l'avenir, le ministère identifiera les lois ou règlements devant faire l'objet d'une analyse des obstacles dans le cadre du cycle normal de planification des activités.

### *Politiques et programmes*

#### Programme d'aide aux employés (PAE)

On examinera les exigences contractuelles de tous les fournisseurs qui offrent des programmes d'aide aux employés au personnel du ministère, afin de déterminer si une ligne ATS existe et si son site Web est accessible.

### Formation relative aux personnes handicapées

La séance de formation relative aux personnes handicapées du POSPH sera examinée et mise à jour. Le nouveau contenu sera intégré directement au module de formation actuel du POSPH. De cette façon, la sensibilisation aux personnes handicapées fera partie intégrante de la formation en matière de programme destinée au personnel du POSPH, ce qui améliorera le service à la clientèle offert aux clients du POSPH. En outre, le ministère essaiera d'obtenir la participation des organismes pertinents, afin d'améliorer la formation du personnel à la sensibilisation aux personnes handicapées.

### Examen opérationnel des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées

Les processus utilisés par l'Unité des décisions sur l'admissibilité des personnes handicapées seront examinés pour repérer et éliminer les obstacles auxquels les personnes qui présentent une demande en vertu du POSPH sont confrontées.

## *Pratiques et services*

### Pratiques en matière de recrutement

Les modalités et pratiques en matière de recrutement seront examinées pour déterminer s'il existe des obstacles. Cette initiative inclura des recherches sur les pratiques exemplaires au sein d'autres organismes.

### Services ATS

La Direction des ressources humaines examinera l'accès aux lignes ATS dans les bureaux du ministère qui servent le public.

### Procédures d'évacuation

On effectuera des recherches concernant les pratiques adoptées dans d'autres organismes pour identifier une série de stratégies permettant d'assurer une évacuation efficace des personnes handicapées. Les résultats seront mis à la disposition des gestionnaires pour les aider à mettre à jour ou à créer des plans d'évacuation propres à un site en respectant les besoins individuels des personnes handicapées dans leurs bâtiments.

### Prestation de services – POSPH

On effectuera un examen de la méthode actuelle de prestation de services pour le POSPH. On étudiera, entre autres, le système de réponse vocale interactive (RVI) pour lui donner de l'ampleur et pour qu'il inclue des renseignements sur le programme. Le système de RVI permet aux bénéficiaires de l'aide sociale d'obtenir des renseignements sur leur situation et leurs prestations par le biais d'un téléphone à clavier, sept jours par semaine.

### Processus de gestion de l'information – POSPH

Le réseau de gestion du POSPH concevra une stratégie permettant d'examiner les processus liés à la gestion de l'information, afin d'essayer d'éliminer les obstacles qui ont été cernés.

### Lettres générées par le système – POSPH

L'objectif, le contenu et le format des lettres générées par le système du POSPH et adressées aux clients seront examinés pour repérer et éliminer les obstacles comme une trop grande utilisation de la terminologie juridique, la répétition de l'information et le langage complexe. Les intervenants auront la possibilité de faire part de leurs commentaires.

### Évaluation des bureaux – POSPH

Le ministère effectuera un examen de tous les bureaux du POSPH afin de déterminer quels aspects du modèle de bureau proposé seront mis en œuvre, et de quelle manière.

## Mesures à prendre

En plus des mesures déjà mentionnées, le ministère a l'intention de mettre la touche finale aux activités suivantes. Le Comité sur la planification de l'accessibilité surveillera de près la mise en œuvre de ces initiatives, présentera des rapports réguliers au directeur général, et fera des mises à jour destinées au personnel. Le comité continuera de consulter la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario à propos de la mise en œuvre de ce plan et des préparatifs en vue de l'établissement du plan de 2004-2005.

### *Repérage et prévention des obstacles*

Cette année, le ministère :

- maintiendra et contrôlera la boîte aux lettres électronique confidentielle disponible à Access.MCFCS@css.gov. on.ca, pour permettre à tout le personnel de continuer à repérer les obstacles auxquels les personnes handicapées sont confrontées dans toutes les facettes de leur emploi;

- fera part à tout le personnel de ses responsabilités en matière de respect des « *Guidelines for Implementing the Procurement Provisions of the Ontarians with Disabilities Act, 2001* », lorsque ces dernières auront été distribuées par le Secrétariat du Conseil de gestion;

- soutiendra les gestionnaires et les employés dans leur recherche de consultants qui les aideront à mettre en place des adaptations pour les employés et les candidats handicapés ou qui ont des problèmes de santé, en créant une demande de qualification pour des services de consultant en ergonomie;

- concevra une liste de contrôle pour l'organisation de réunions accessibles et mettra cette liste à la disposition du personnel;

- effectuera des recherches sur les pratiques exemplaires en matière de gestion de la sensibilité aux parfums sur le lieu de travail;

- établira et renforcera les liens entre les bureaux du POSPH et les groupes locaux de défense des intérêts (p. ex., ACSM, INCA), les prestataires de services et les organismes communautaires;

- concevra une stratégie permettant d'examiner le modèle actuel de prestation de services du POSPH;

- révisera le curriculum de formation du POSPH afin d'inclure les directives et les méthodes révisées du POSPH touchant les pouvoirs discrétionnaires du personnel en matière de respect des besoins individuels des clients;

- fera des recherches et concevra un outil (p. ex., liste de contrôle) sur l'accessibilité pour un processus interministériel d'élaboration des politiques destiné aux enfants ayant des besoins particuliers complexes.

## *Amélioration de l'accessibilité en matière de communications*

Cette année, le ministère :

- achètera des systèmes ATS pour la Direction des communications et de la commercialisation et pour le service de dépannage du Système de gestion du modèle de prestation des services (SGMPS) qui offre un soutien technique sur le logiciel du SGMPS;

- créera une boîte à outils en ligne sur l'utilisation appropriée des lignes ATS et la mettra à la disposition du personnel;

- tiendra le personnel au courant des modalités permettant de répondre aux demandes de documents officiels dans des formats accessibles;

- effectuera des recherches permettant de savoir comment offrir les documents officiels du ministère dans des formats accessibles de façon plus efficace;

- examinera les options consistant à offrir les formulaires, lettres et autres renseignements par écrit sur le POSPH, dans des formats accessibles.

## *Amélioration de l'accessibilité des locaux*

Cette année, le ministère :

- mettra en œuvre les nouvelles lignes directrices sur la conception à accès facile du gouvernement de l'Ontario, une fois qu'elles seront publiées par la Société immobilière de l'Ontario;

- révisera le Manager's Guide to Accommodations Services (un guide sur la conception des bâtiments et des bureaux) afin d'inclure des chapitres sur les adaptations offertes aux employés handicapés et les exigences de la LPHO;

- examinera et vérifiera les obstacles éventuels repérés dans le cadre d'un exercice de repérage des obstacles du ministère. Les secteurs qui seront étudiés incluent : les obstacles physiques touchant le nombre restreint de places de stationnement accessibles, les portes des bureaux et des toilettes, l'agencement de certaines zones de travail, les salles de réunion et un ascenseur. Le ministère dressera une liste des priorités d'action.

## *Amélioration de l'accessibilité à la technologie*

Cette année, le ministère :

- rendra le site Intranet (un site Web interne du ministère auquel tout le personnel a accès) accessible. Une stratégie concernant Intranet sera élaborée d'ici mars 2004;

- identifiera et soutiendra le groupe de Consultation sur les activités et assurance de la qualité (CA/AQ) en tant que groupe-ressource pour le personnel des systèmes d'information du ministère, afin de repérer et de signaler les obstacles dans les systèmes d'information et les logiciels;

- effectuera des recherches sur les normes d'accessibilité pour le matériel et les logiciels informatiques;

- effectuera une évaluation ergonomique du logiciel du Système de gestion du modèle de prestation des services (SGMPS), afin de cerner les obstacles éventuels ou les problèmes de santé et de sécurité pour le personnel. Le SGMPS est une base de données, à la fine pointe de la technologie, concernant les programmes d'aide sociale du ministère.

# Renseignements

Les questions et les commentaires sur le plan d'accessibilité du ministère des Services sociaux et communautaires et du ministère des Services à l'enfance sont toujours les bienvenus.

**Renseignements généraux :**
À Toronto : 416 325-5666.
Ligne sans frais, de tout l'Ontario : 1 888 789-4199.
Numéro ATS : 1 800 387-5559.
Courriel : mcssinfo@gov.on.ca

**Sites Web :**
Ministère des Services sociaux et communautaires : www.cfcs.gov.on.ca
Ministère des Services à l'enfance : www.children.gov.on.ca/CS/fr/default.htm

La Direction des ressources humaines coordonne le processus de planification de l'accessibilité des deux ministères. Vous pouvez également adresser vos questions ou vos commentaires à :

Colette Kent
Directrice, Direction des ressources humaines
Téléphone : 416 327-4755
ATS : 416 327-4817
Courriel : colette.kent@css.gov.on.ca

Visitez le site Web d'Accessibilité Ontario, ministère des Affaires civiques, à : http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/indexf.html. Le site promeut l'accessibilité et offre des renseignements et des ressources expliquant comment faire de l'Ontario une province accessible.

Le présent document est disponible gratuitement sur support de substitution à :
Publications Ontario
800, rue Bay, Toronto (Ontario) M7A 1NB
Téléphone : 416 326-5300
Clients d'autres régions, sauf Ottawa, composer sans frais le 1 800 668-9938
À Ottawa, composer le (613) 238-3630 ou, sans frais, le 1 800 268-8758
Service ATS : 1 800 268-7095

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

ISSN 1708-3230 (document imprimé).

This document is available in English.